



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias
del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de
Barranca, 2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magíster en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Rocío Del Pilar Alvarez García

ASESOR:

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

SECCIÓN:

Gestión pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ – 2017

Dr. Abner Chávez Leandro

Presidente

Mgtr. Vicente Ramos Casavilca

Secretario

Mgtr. Santiago Aquiles Gallarday

Vocal

Dedicatoria

Con ternura y eterna gratitud a mi familia por su comprensión y apoyo incondicional en la realización de mis metas.

Agradecimiento

A mi asesor de tesis, Santiago Gallarday Morales por su conocimiento e ímpetu.

A mis colegas por su apoyo y sugerencias.

A mis padres, Miguel Álvarez Pinedo y María García Poma por su apoyo incondicional.

A mi hija Fernanda Isabel Varillas Álvarez por la fortaleza que cimienta mi vida.

A mi amigo y esposo Renee Varillas Loayza que me acompaña y aconseja para seguir emprendiendo nuevos desafíos.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Rocío Del Pilar Álvarez García, estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 42723734 y con la tesis titulada “Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o Título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya sido publicado), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Huacho, agosto 2016

Rocío Del Pilar Álvarez García
DNI 42723734

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado calificador

Presento ante ustedes la tesis titulada “Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015” con la finalidad de conocer la relación que existe entre la gestión de servicio y satisfacción de las madres usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015; en el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de magister en Gestión Pública.

El documento consta de siete partes a través de los cuales exponemos la introducción, el marco metodológico, los resultados, la discusión, las conclusiones, las recomendaciones y las referencias bibliográficas, con lo cual queremos contribuir con los conocimientos científicos que pueden ser utilizados en la toma de decisiones a fin de mejorar la Gestión de servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Barranca.

Se pone a su consideración el presente trabajo de investigación, para su valoración respectiva.

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación científica, técnica	20
1.3 Justificación	28
1.4 Problema	29
1.5 Hipótesis	29
1.6 Objetivos	30
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	32
2.2. Operacionalización de variables	32
2.3. Método	33
2.4. Tipo de estudio	33
2.5. Diseño	34
2.6. Población, muestra y muestreo	34
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.8. Métodos de análisis de datos	39

III. Resultados	41
IV. Discusión	57
V. Conclusiones	60
VI. Recomendaciones	62
VII. Referencias bibliográficas	64
Anexos	68
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Cuestionario	
Anexo 3. Validaciones	
Anexo 4. Base de datos	

Lista de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable gestión del servicio	32
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable satisfacción de las familias usuarias	33
Tabla 3	Clasificación de fiabilidad del Alfa de Cronbach	38
Tabla 4	Expertos que validaron el instrumento de gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias	39
Tabla 5	Resultado de fiabilidad de Alfa de Cronbach	39
Tabla 6	Distribución porcentual de los niveles de gestión del servicio	42
Tabla 7	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión gestión comunitaria	43
Tabla 8	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión gestión por procesos	44
Tabla 9	Distribución porcentual de los niveles de la variable satisfacción de las familias usuarias	45
Tabla 10	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión elementos tangibles	46
Tabla 11	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión fiabilidad	47
Tabla 12	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión seguridad	48
Tabla 13	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta	49
Tabla 14	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión empatía	50
Tabla 15	Distribución de frecuencias en la gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias	51
Tabla 16	Distribución de frecuencias entre gestión comunitaria y satisfacción de las familias usuarias	52
Tabla 17	Distribución de frecuencias entre gestión por proceso y satisfacción de las familias usuarias	53
Tabla 18	Grado de relación entre gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias	54
Tabla 19	Grado de relación entre gestión comunitaria y satisfacción de las familias usuarias	55

Tabla 20	Grado de relación entre gestión por procesos y satisfacción de las familias usuarias	56
----------	--	----

Lista de figuras

		Pág.
Figura 1	Distribución porcentual de los niveles de gestión del servicio	42
Figura 2	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión gestión comunitaria	43
Figura 3	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión gestión por procesos	44
Figura 4	Distribución porcentual de los niveles de la variable satisfacción de las familias usuarias	45
Figura 5	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión elementos tangibles	46
Figura 6	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión fiabilidad	47
Figura 7	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión seguridad	48
Figura 8	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta	49
Figura 9	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión empatía	50
Figura 10	Distribución de frecuencias en la gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias	51
Figura 11	Distribución de frecuencias entre gestión comunitaria y satisfacción de las familias usuarias	52
Figura 12	Distribución de frecuencias entre gestión por proceso y satisfacción de las familias usuarias	53

Resumen

Los primera infancia es fundamental en el desarrollo social, cognitivo y emocional de los niños y niñas en donde el acompañamiento de la familia y su medio es vital. Por ello surge el interés de conocer la gestión del servicio del programa Nacional Cuna Más. El presente estudio tiene por objetivo establecer la relación entre gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015 y dar respuesta a la pregunta ¿Qué relación existe entre gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca?

En la primera parte se presenta el fundamento teórico de la variable Gestión del servicio, y sus dimensiones de gestión comunitaria y gestión por procesos así como también de la variable satisfacción de las familias usuarias y sus dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía; en la segunda parte, el desarrollo metodológico del enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y diseño no experiemental; en la tercera parte, se aborda los resultados obtenidos concluyéndose que existe relación significativa entre la gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del servicio de cuidado Diurno del Programa Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015 (sig. bilateral = .000 < .01; Rho = ,626); los resultados dan cuentan que la gestión comunitaria y la gestión por procesos intervienen en la satisfacción de las familias, preponderantemente la gestión comunitaria.

Palabras claves: Gestión del servicio, satisfacción de las familias y programa.

Abstract

The early childhood is fundamental to the social, cognitive and emotional development of children where it is essential the accompaniment of the family and their environment. Therefore, interest appears to know service management Cuna Más National Program. This study aims to establish the relationship between service management and Cuna Más National Program user satisfaction families in Barranca Province, 2015 and answer the following question: What is the connection between service management and Cuna More National Program user satisfaction families in Barranca Province?

In the first part, the theoretical foundation of the variable service management, community management dimensions and Process management are presented. As well as user satisfaction families variable and dimensions of tangibles, reliability, security, responsiveness and empathy. In second part, methodological development of quantitative approach is performed correlational descriptive level and non-experimental design. In this third part it's approaching the results of the variables (Bilateral sig = .000 <.01; Rho =, 626); it concludes that there is significant connection between service management and More Cuna Program user satisfaction families in Barranca Province, 2015. The results show that community management and process management are involved in families' satisfaction, preponderantly in community management.

Key words: Service management, satisfaction level of families and programs.